



## **La comunicación en la empresa**

### **1.- El proceso de la comunicación**

La comunicación consiste en la transmisión de información por parte de un emisor<sup>1</sup> (persona, grupo o máquina) a un receptor<sup>2</sup>, mediante la utilización de un código común a ambos.

- El emisor debe codificar la información mediante su transformación en un conjunto de signos, símbolos o señales que, combinados de acuerdo con las reglas del sistema elegido, adquieran significado propio.
- La llegada del mensaje del emisor al receptor se realiza a través del canal de comunicación elegido
- El receptor procederá a decodificar el mensaje recibido para comprender su contenido.

El emisor, al enunciar el mensaje, pretende influir en el comportamiento del receptor, provocando en él la aparición de alguna respuesta, la cual recibe el nombre de retroalimentación.

### **2.- Las funciones de la comunicación**

La empresa, como cualquier otro tipo de organización formada por personas, necesita de la comunicación para realizar eficientemente sus funciones y conseguir sus objetivos, independientemente de su forma y tamaño.

La comunicación en la empresa es el conjunto de mensajes que se intercambian sus integrantes y la empresa con su entorno.

---

<sup>1</sup> **emisor:** sujeto que envía el mensaje al receptor

<sup>2</sup> **receptor:** persona o grupo que recibe el mensaje

Las funciones que cumple la comunicación para el desarrollo de la empresa se pueden resumir en: función de producción, de innovación y de mantenimiento.

- **Función de producción.** Se encuentra presente cuando la comunicación está destinada a conseguir eficiencia, racionalidad y programación de las actividades empresariales (p.ej, las instrucciones orales o escritas que reciben los empleados acerca de las tareas que se les encomienda)
- **Función de innovación.** Se cumple cuando se introduce algún cambio en la dinámica funcional de la empresa del que los empleados deban estar informados (p.ej, creación de un nuevo producto, implantación de un nuevo sistema informático, etc.)
- **Función de mantenimiento.** Es la que permite la integración de los trabajadores en la empresa y el desarrollo de las relaciones interpersonales de sus miembros (p.ej, las entrevistas que mantienen los superiores con los empleados para conocer su nivel de satisfacción laboral y las reuniones de empresa).

### **3.- Las comunicaciones interna y externa**

La comunicación en la empresa se desarrolla en dos ámbitos bien diferenciados: uno interno, que abarca a todos sus integrantes, y otro externo, que comprende a todas aquellas personas o entidades que mantienen, de una forma u otra, relaciones con la empresa. Estos dos ámbitos, unidos, constituyen la realidad empresarial, pero obligan a la empresa a desarrollar dos tipos de comunicación: la interna y la externa.

#### **La comunicación interna<sup>3</sup>**

Comprende todos los intercambios de información que se producen entre los miembros de la empresa. Este tipo de comunicación es de gran utilidad para:

- Integrar a los empleados en los objetivos empresariales.

---

<sup>3</sup> El instrumento básico de la comunicación interna lo constituye el **manual de organización interna**, el cual recoge el organigrama y la relación de funciones de cada puesto de trabajo.

- Coordinar adecuadamente todas las funciones realizadas en su seno.
- Motivar a los empleados para incrementar su productividad
- Informar acerca de la evolución de la empresa

Las comunicaciones internas varían según las direcciones en que se desarrollan, pudiendo ser verticales u horizontales.

### **La comunicación vertical.**

Es aquella que se produce entre distintos niveles de la escala jerárquica. Se subdividen en:

- Descendentes: van de arriba abajo, haciendo llegar de los superiores a los subordinados órdenes e instrucciones para la realización de su trabajo, valoraciones sobre su comportamiento y rendimiento, cambios en sus tareas o métodos de trabajo, etc.
- Ascendentes: van de abajo arriba, transmitiendo de los subordinados a los superiores informes sobre la ejecución del trabajo, ideas, sugerencias, peticiones de aclaraciones, etc.

### **La comunicación horizontal.**

Es la que tiene lugar entre personas que se encuentran en el mismo nivel jerárquico, y es indispensable para conseguir una buena coordinación entre los miembros de la empresa.

### **La comunicación externa**

Consiste en el intercambio de información que mantiene la empresa con sus públicos externos. Este tipo de comunicación posibilita:

- Descubrir las necesidades del mercado
- Promocionar y comercializar sus productos o servicios

- Crear y mantener unas buenas relaciones con su entorno
- Adecuar su actividad a la normativa a que le afecta
- Conocer a la competencia
- etc.

#### **4.- Las comunicaciones formal e informal**

La estructura organizativa de la empresa tiene establecida la red de canales por la que debe fluir la información hasta llegar a sus destinatarios.

##### **La comunicación formal**

Es la que se realiza a través de los canales establecidos en la estructura empresarial y es utilizada por la empresa para hacer llegar la información allí donde es necesario y en el momento preciso.

##### **La comunicación informal**

Es la que se origina al margen de los canales establecidos por la empresa, y surge de las relaciones interpersonales que se desarrollan entre los miembros de la empresa, por razones de proximidad, afinidad e incluso de afecto.

#### **5.- Formas de comunicación**

En la empresa, como en la mayoría de los ámbitos de la relación humana, las formas más habituales de transmitir la información son la comunicación oral y la comunicación escrita. La elección de una u otra vendrá determinada por los siguientes factores:

- El tipo de mensaje a transmitir
- El número de personas a quienes va dirigido
- La situación de la comunicación
- La necesidad de conservar la información

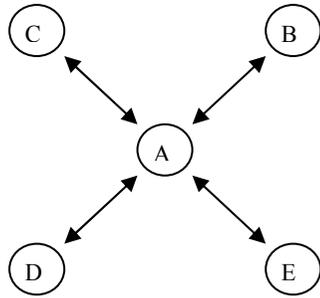
- La rapidez que requiera su recepción

Con base en estos factores, ambas formas de comunicación ofrecen ventajas y desventajas en su utilización:

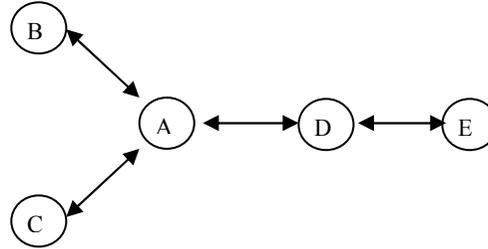
	<i>Ventajas</i>	<i>Desventajas</i>
<i>Comunicación oral</i>	La transmisión del mensaje es inmediata	El registro del mensaje queda expuesto a la memoria del receptor
	Permite un contacto directo emisor-receptor	El mensaje está sujeto a posibles deformaciones en posteriores transmisiones
	Agiliza la retroalimentación	
	Facilita la ratificación de malas interpretaciones	
<i>Comunicación escrita</i>	Mayor permanencia del mensaje	Menor rapidez
	Posibilita la transmisión de informaciones más complejas	Mayor coste
	Elimina el riesgo de deformación del mensaje	Retrasa las aclaraciones a malas interpretaciones

Anexo: Redes comunicativas en la comunicación formal

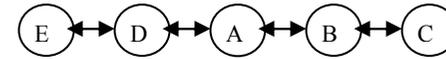
Redes centralizadas



Red en cruz

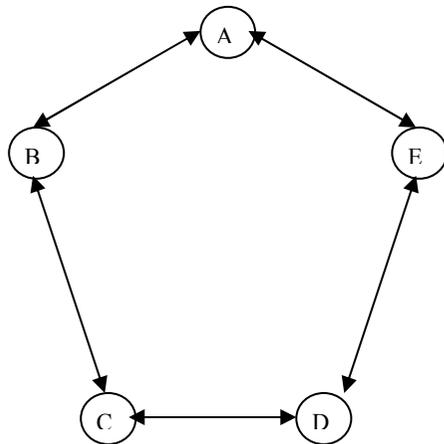


Red en Y



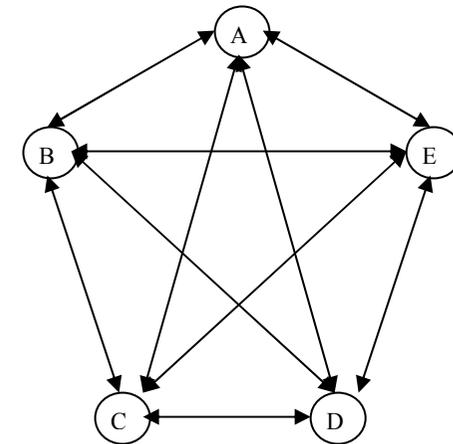
Red en cadena

Redes descentralizadas



Red en círculo

Red de vías múltiples



**ÍNDICE DE CONTENIDOS**

***La comunicación en la empresa* ..... 1**

**2.- Las funciones de la comunicación ..... 1**

**3.- Las comunicaciones interna y externa..... 2**

    La comunicación interna .....2

    La comunicación externa .....3

**4.- Las comunicaciones formal e informal..... 4**

    La comunicación formal .....4

    La comunicación informal .....4

**5.- Formas de comunicación..... 4**

**Anexo: Redes comunicativas en la comunicación formal..... 6**

**ÍNDICE DE TÉRMINOS**

**comunicación**, 1, 2, 3, 4, 5, 7, 9

**empresa**, 1, 2, 3, 4, 9

**Función**, 2

**información**, 1, 2, 3, 4, 5

**mensaje**, 1, 5

**retroalimentación**, 1, 5